



SVS DA A CONOCER INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR DEL AÑO 2012

27 de septiembre de 2013. La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) dio a conocer el Informe de Reclamos del Mercado Asegurador correspondiente al año 2012, el cual entrega información sobre el total de reclamos recibidos respecto de las compañías aseguradoras.

El Superintendente de Valores y Seguros, Fernando Coloma, resaltó que el presente informe “da cuenta de la gestión de fiscalización y servicio ciudadano que desarrolla permanentemente la SVS, con el objeto de resguardar los derechos de los asegurados y fortalecer el adecuado funcionamiento del mercado asegurador”.

El informe da cuenta de la tasa de reclamos presentados contra las compañías de seguros sobre la prima directa y respecto del número de siniestros denunciados en las compañías, e incluye los datos de reclamos por las actuaciones de los corredores de seguros, cuya función principal es prestar adecuada asesoría a las personas al momento de contratar sus seguros y en caso de siniestro.

RECLAMOS 2012

Durante el 2012 la SVS recibió un total de 7.509 reclamos, lo que representa una baja de -12,9% respecto de 2011 (año en que se recibieron 8.620 reclamos).

Del total de reclamos recibidos, el 73,34% correspondió a compañías de seguros; el 13,32% a Corredores de Seguros Filiales de Bancos; un 9,96% a Corredores Filiales de Retail; un 2,69% contra Liquidadores de Siniestros, y un 0,69% a otros corredores.

En cuanto a los tipos de seguros con más reclamos, en el caso de las Compañías de Seguros Generales destacan: Vehículos Motorizados (con el 52,72% de las presentaciones), Cesantía (14,21%), e Incendio (12,91%). En relación a los reclamos contra Compañías de Seguros de Vida, los seguros más reclamados fueron: Salud (36,32%), Vida (26,66%) y Desgravamen (10,60%).

RECLAMOS RESUELTOS EN 2012

Del total de reclamos recibidos el año pasado, el 37% tuvo un resultado favorable al asegurado, es decir, la materia reclamada fue acogida o solucionada; un 32% de los casos fue desfavorable al asegurado (principalmente porque las razones que motivaron el reclamo no eran aplicables según las condiciones del contrato), mientras que un 31% no clasifica en ninguna de las categorías (entre otras razones, por tratarse de casos parcialmente acogidos, o que no contaron con antecedentes suficientes).

El Superintendente hizo un llamado a que las personas revisen sus contratos de seguros, ya que los casos “desfavorables” corresponden principalmente a reclamos infundados “por lo que es importante que las personas se informen adecuadamente sobre las condiciones generales y particulares de sus respectivos contratos de seguros”.

Destacó que a contar de diciembre de 2012 la SVS puede recibir tanto reclamos como consultas en línea, a través del sitio web de atención ciudadana SVS + Cerca (www.svs.cl/mascerca) “lo que permite a las personas de todas las regiones del país acceder directamente a la SVS”.

Igualmente precisó que quienes quieran presentar reclamos lo pueden hacer tanto a través de internet, por correo tradicional, o acudiendo personalmente a las oficinas de la Superintendencia.

TASA DE RECLAMOS RECIBIDOS POR ASEGURADORA

En relación a la tasa de reclamos recibidos por la SVS durante 2012 **respecto de cada mil millones de pesos de prima directa** (ventas) por compañía (1), se tienen los siguientes resultados:

Seguros Generales:

Consortio Nacional (4,33); Zenit (4,21); BNP Paribas Cardif (3,01); BCI (2,68); Renta Nacional (2,37); Aseguradora Magallanes (2,19); Zurich Santander (2,04); ACE (1,92); RSA Seguros Chile (1,82); Penta Security (1,64); Mapfre (1,58); Chilena Consolidada (1,52); Liberty (1,25); HDI (0,97); CESCE (0,49); AIG Chile (0,35); Aseguradora Magallanes de Garantía y Créditos S.A. (0,16); Crédito Continental (0,08), y Chubb Chile (0,05). A su vez, Assurant, Coface, Orión, Euler Hermes S.A., QBE, FAF, Huelén, Mutualidad de Carabineros y Mapfre Garantía y Crédito, presentaron una tasa de reclamos de 0,00.

Seguros de Vida:

Mapfre (5,7); CLC (3,82); ACE (3,26); BNP Paribas Cardif (1,95); Zurich Santander (1,55); BCI (1,07); Metlife (0,88); Cruz del Sur (0,76); SURA (0,74); Ohio National (0,71); Mutua de Seguros (0,67); Banchile (0,62); CorpSeguros (0,51); Security Previsión (0,51); Chilena Consolidada (0,48); Bice Vida (0,46); Consortio Nacional (0,39); Euroamerica (0,33); Mutua del Ejército y Aviación (0,32); Corpvida (0,22); Penta (0,21); Mutualidad de Carabineros (0,2); BBVA (0,19); Renta Nacional (0,17); Principal (0,14); CN Life (0,12); Cámara (0,05), y ITAU (0,05). A su vez, Aseguradora Magallanes, Huelén y Rigel Seguros de Vida presentaron una tasa de reclamo de 0,00.

En relación a la tasa de reclamos recibidos por la SVS durante 2012 **respecto del número de siniestros** por compañía (2), se tienen los siguientes resultados:

(1) Esta tasa corresponde a (reclamos recibidos/prima directa en miles de pesos)* 1.000 millones de pesos.

(2) Esta tasa corresponde a (reclamos recibidos/número de siniestros denunciados y rentas contratadas)* 100.

Seguros Generales:

ACE (1,59); Zurich Santander (0,74); Mapfre (0,65); Consorcio Nacional (0,51); RSA (0,51); Aseguradora Magallanes de Garantía y Créditos S.A. (0,48); Zenit (0,46); Penta.Security (0,44); BCI (0,43); Renta Nacional (0,34); AIG Chile (0,27); Aseguradora Magallanes (0,27); BNP Paribas Cardif (0,24); Chilena Consolidada (0,23); Liberty (0,2); HDI (0,1); Crédito Continental (0,06), y Chubb Chile (0,02). Por su parte, Assurant, Cesce, Coface, Euler Hermes, ORION, Mapfre Garantía y Crédito, QBE, FAF, Huelén y Mutualidad de Carabineros, presentaron una tasa de reclamo de 0,00.

Seguros de Vida:

ACE (9,01); Corpseguros (5,68); Zurich Santander (1,79); BNP Paribas Cardif (1,55); Principal (0,81); Mutual de Seguros (0,77); Penta (0,73); Mutual del Ejército y Aviación (0,61); CLC (0,52); Banchile (0,49); Mapfre (0,36); Renta Nacional (0,36); CN Life (0,33); BBVA (0,31); Ohio National (0,14); Corpvida (0,10); Consorcio Nacional (0,08); Chilena Consolidada (0,02); BCI (0,02); Cruz del Sur (0,02); ITAU (0,02); Metlife (0,02); Euroamérica (0,02); SURA (0,01); Security Previsión (0,01), y Bice Vida (0,01). En tanto que la Aseguradora Magallanes, Cámara, Huelén, Mutualidad de Carabineros y Rigel Seguros de Vida, presentaron una tasa de reclamo de 0,00.

INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR CONSOLIDADO 2012

INFORME DE RECLAMOS ESCRITOS DEL MERCADO ASEGURADOR

- A) TOTAL DE RECLAMOS ESCRITOS DEL MERCADO ASEGURADOR
- B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS
- C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS
- D) PRESENTACIONES RESUELTAS CLASIFICADAS SEGÚN SU FORMA DE TERMINACIÓN

INFORME DE RECLAMOS ESCRITOS DEL MERCADO ASEGURADOR AÑO 2012

- A) TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS POR ESCRITO REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS Y LIQUIDADORES DE SINIESTROS
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012

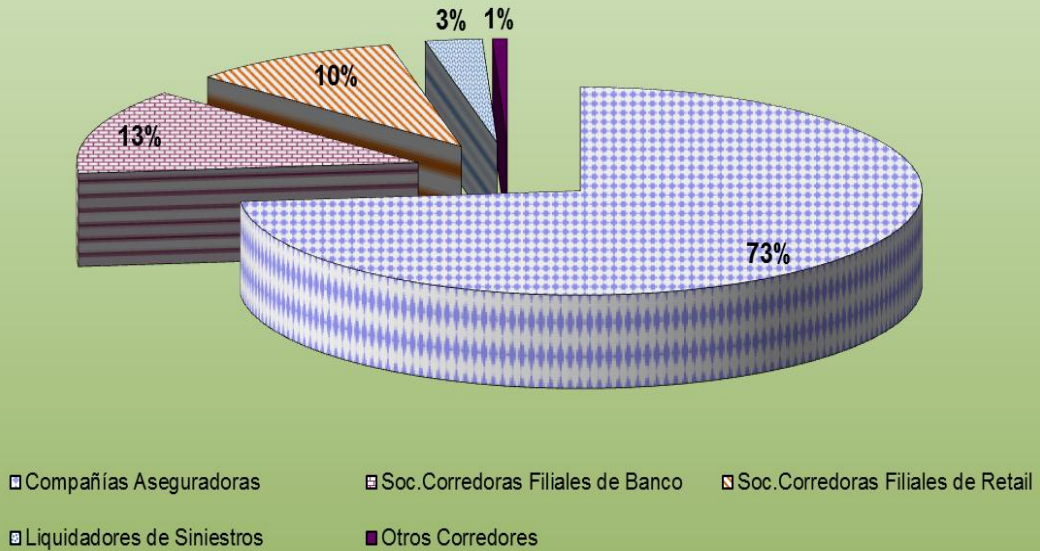
Cuadro I

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2012 al 31.12.2012	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías Aseguradoras	5.507	73,34%
Soc. Corredoras Filiales de Banco	1000	13,32%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	748	9,96%
Liquidadores de Siniestros	202	2,69%
Otros Corredores (1)	52	0,69%
Total	7.509	100%

- (1) Otros Corredores: comprende reclamos referidos a corredores de seguros, no incluidos en las categorías anteriores.

Cuadro II

TOTAL RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGURO, CORREDORES DE SEGUROS Y LIQUIDADORES DE SINIESTROS AÑO 2012

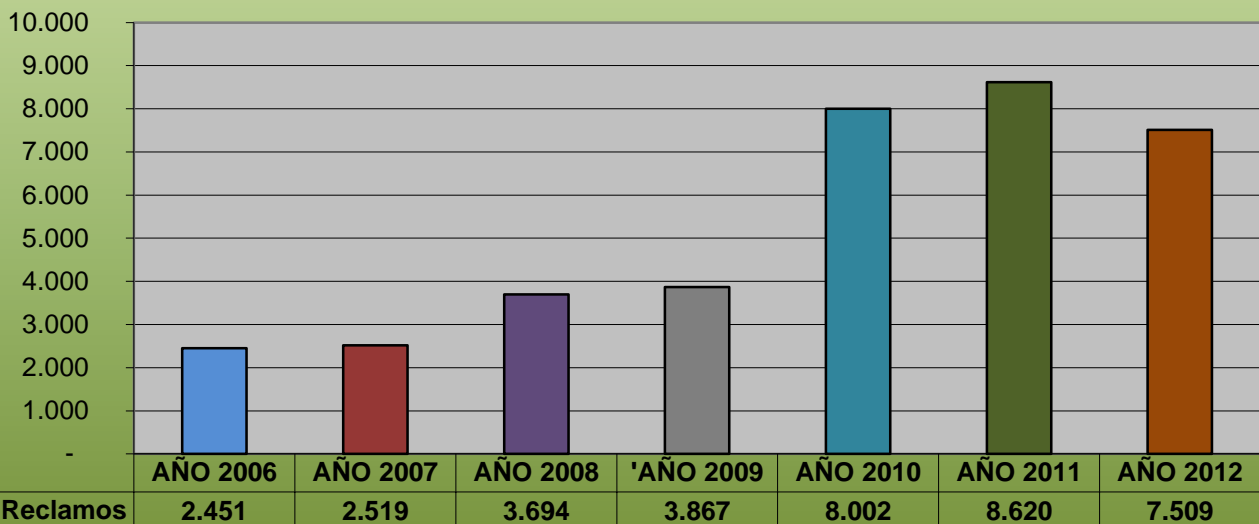


Notas: Total de reclamos referidos a materias de seguros, del cual 73,3% corresponde a compañías de seguros, 24% a corredores de seguros y el 2,7% a liquidadores de siniestros.

EVOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL MERCADO DE SEGUROS
2006 - 2012

Cuadro III

Reclamos 2006-2012



Nota:

1. El cuadro muestra el número de reclamos agrupados en forma anual que han sido presentados a la SVS desde el año 2006 al 2012.
2. Las cifras del año 2010 y 2011 están afectadas por el incremento de reclamos a causa del terremoto del 27 de febrero de 2010.
3. Durante el año 2011 se ingresaron 1.331 reclamos en relación materias de seguros de incendio/sismo. En el año 2012 sólo ingresaron 437 presentaciones por esta materia.

B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS

**Participación por Grupo de los reclamos recibidos.
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012**

Cuadro I

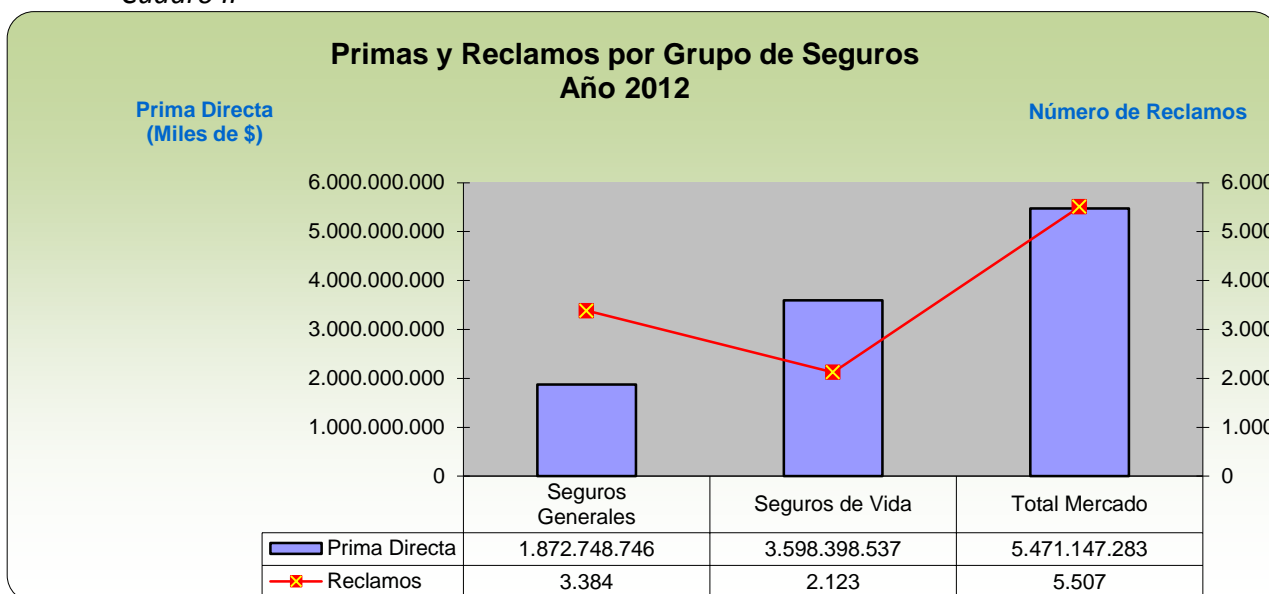


Total de reclamos referidos a compañías de seguros, del cual 61% (3.384) corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 39% (2.123) a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).	5.507
--	-------

Nota: Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el año 2012, las cuales ascienden a 5.507.

Primas y Reclamos por Grupo de Seguros

Cuadro II



Nota: Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del año 2012, por grupo de seguros (generales y vida) y total de mercado.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2012
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012

Cuadro III

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respecto Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	178	5,26	92.575.020	4,94	1,92
AIG CHILE (1)	35	1,03	100.684.461	5,38	0,35
ASEG. MAG. GAR. Y CRED.	1	0,03	6.069.008	0,32	0,16
ASEGURADORA MAGALLANES	316	9,34	144.072.038	7,69	2,19
ASSURANT (2)	0	0,00	1.592.880	0,09	0,00
BCI	505	14,92	188.486.452	10,06	2,68
BNP PARIBAS CARDIF	350	10,34	116.217.654	6,21	3,01
CESCE	2	0,06	4.067.271	0,22	0,49
CHILENA CONSOLIDADA	183	5,41	120.394.970	6,43	1,52
CHUBB CHILE	1	0,03	21.568.188	1,15	0,05
COFACE	0	0,00	8.944.504	0,48	0,00
CONSORCIO NACIONAL	188	5,56	43.425.028	2,32	4,33
CREDITO CONTINENTAL	2	0,06	24.094.271	1,29	0,08
EULER HERMES S.A.	0	0,00	1.182.749	0,06	0,00
FAF	0	0,00	208.901	0,01	0,00
HDI	32	0,95	32.932.666	1,76	0,97
HUELEN	0	0,00	129.348	0,01	0,00
LIBERTY	204	6,03	162.859.499	8,70	1,25
MAPFRE	324	9,57	204.946.909	10,94	1,58
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0,00	4.057.970	0,22	0,00
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0,00	1.529.974	0,08	0,00
ORION	0	0,00	15.024.251	0,80	0,00
PENTA-SECURITY	311	9,19	189.207.020	10,10	1,64
QBE (3)	0	0,00	4.817.482	0,26	0,00
RENTA NACIONAL	44	1,30	18.543.944	0,99	2,37
RSA SEGUROS CHILE S.A.	473	13,98	259.582.807	13,86	1,82
ZENIT	38	1,12	9.030.079	0,48	4,21
ZURICH SANTANDER	197	5,82	96.503.402	5,15	2,04
TOTALES	3.384	100	1.872.748.746	100	1,72(*)

Notas Seguros Generales:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en la Superintendencia.

- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representa la Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es: $\frac{(a)}{(c)} * 1000000 = (e)$

(*) Promedio simple de la tasa de reclamos respecto a primas, sólo se consideran aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) igual o superiores a mil millones de pesos durante el período.

1. Mediante Resolución N°457 del 12/12/2012 de esta Superintendencia se aprobó el cambio de nombre de **Chartis Chile Compañía de Seguros Generales S.A.** a **AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.**
2. Mediante resolución exenta N°188 de 24/04/2012 la Superintendencia autoriza la existencia y aprueba los estatutos de la sociedad anónima denominada Assurant Chile Compañía de Seguros Generales S.A..
3. Mediante resolución exenta N°548 de 12/10/2011 la Superintendencia autoriza la existencia y aprueba los estatutos de la sociedad anónima denominada QBE Chile Seguros Generales S.A..

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2012
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012

Cuadro IV

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima Directa		Tasa reclamos respecto Prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	88	4,15	27.027.051	0,75	3,26
ASEGURADORA MAGALLANES (1)	0	0,00	209.548	0,01	0,00
BANCHILE	71	3,34	115.328.126	3,20	0,62
BBVA	14	0,66	75.221.840	2,09	0,19
BCI	81	3,82	75.575.131	2,10	1,07
BICE VIDA	102	4,80	222.121.941	6,17	0,46
BNP PARIBAS CARDIF	157	7,40	80.416.035	2,23	1,95
CÁMARA	5	0,24	98.800.586	2,75	0,05
CHILENA CONSOLIDADA	144	6,78	301.830.189	8,39	0,48
CLC	35	1,65	9.171.443	0,25	3,82
CN LIFE	8	0,38	67.554.373	1,88	0,12
CONSORCIO NACIONAL	123	5,79	319.269.071	8,87	0,39
CORPSEGUROS	28	1,32	55.330.659	1,54	0,51
CORPVIDA	63	2,97	283.392.905	7,88	0,22
CRUZ DEL SUR	118	5,56	154.831.940	4,30	0,76
EUROAMERICA	52	2,45	157.838.204	4,39	0,33
HUELEN	0	0,00	350.131	0,01	0,00
ITAU	1	0,05	18.451.648	0,51	0,05
MAPFRE	18	0,85	3.156.381	0,09	5,70
METLIFE	468	22,04	534.091.068	14,84	0,88
MUTUAL DE SEGUROS	19	0,89	28.278.299	0,79	0,67
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	6	0,28	18.699.828	0,52	0,32
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	4	0,19	19.526.655	0,54	0,20
OHIO NATIONAL	62	2,92	87.342.323	2,43	0,71
PENTA	33	1,55	159.470.175	4,43	0,21
PRINCIPAL	21	0,99	153.437.498	4,26	0,14
RENTA NACIONAL	10	0,47	58.310.636	1,62	0,17
RIGEL SEGUROS DE VIDA	0	0,00	23.208.153	0,64	0,00
SECURITY PREVISION	80	3,77	158.386.489	4,40	0,51
SURA	128	6,03	172.949.487	4,81	0,74
ZURICH SANTANDER	184	8,67	118.820.724	3,30	1,55
TOTALES	2.123	100	3.598.398.537	100	0,93(*)

Notas Seguros de Vida:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
 - (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en la Superintendencia.
 - (c) Monto en miles de pesos de la Prima Directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.
 - (d) Porcentaje que representa la Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
 - (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada mil millones de pesos de Prima Directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es:
$$\frac{(a) * 1000000}{(c)} = (e)$$
 - (*) Promedio simple de la tasa de reclamos respecto a primas, sólo se consideran aquellas aseguradoras con Prima Directa (ventas) igual o superiores a mil millones de pesos durante el período.
1. Mediante resolución exenta N°191 de 25/04/2012 la Superintendencia autoriza la existencia y aprueba los estatutos de la sociedad anónima denominada **Aseguradora Magallanes de Vida S.A.**

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2012
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012

Cuadro V

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respecto N° Siniestros (e)
	N°	%	(N°)	(%)	
	(a)	(b)	(c)	(d)	
ACE	178	5,26	11.201	1,19	1,59
AIG CHILE (1)	35	1,03	12.813	1,36	0,27
ASEG. MAG.GAR. Y CRED.	1	0,03	207	0,02	0,48
ASEGURADORA MAGALLANES	316	9,34	119.228	12,67	0,27
ASSURANT (2)	0	0,00	1.777	0,19	0,00
BCI	505	14,92	118.195	12,56	0,43
BNP PARIBAS CARDIF	350	10,34	143.491	15,24	0,24
CESCE	2	0,06	79	0,01	0,00
CHILENA CONSOLIDADA	183	5,41	79.215	8,42	0,23
CHUBB CHILE	1	0,03	5.708	0,61	0,02
COFACE	0	0,00	341	0,04	0,00
CONSORCIO NACIONAL	188	5,56	36.708	3,90	0,51
CREDITO CONTINENTAL	2	0,06	3.187	0,34	0,06
EULER HERMES	0	0,00	9	0,00	0,00
FAF	0	0,00	3	0,00	0,00
HDI	32	0,95	31.555	3,35	0,10
HUELEN	0	0,00	50	0,01	0,00
LIBERTY	204	6,03	99.539	10,57	0,20
MAPFRE	324	9,57	49.478	5,26	0,65
MAPFRE GARANTIA Y CREDITO	0	0,00	232	0,02	0,00
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	0	0,00	59	0,01	0,00
ORION	0	0,00	16.344	1,74	0,00
PENTA-SECURITY	311	9,19	70.872	7,53	0,44
QBE (3)	0	0,00	201	0,02	0,00
RENTA NACIONAL	44	1,30	13.044	1,39	0,34
RSA SEGUROS CHILE S.A.	473	13,98	92.814	9,86	0,51
ZENIT	38	1,12	8.226	0,87	0,46
ZURICH SANTANDER	197	5,82	26.697	2,84	0,74
TOTALES	3.384	100	941.273	100	0,42(*)

Notas Seguros Generales:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en la Superintendencia.

- (c) Número de Siniestros denunciados, informados por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representan los Siniestros de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada cien Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas menor a cien unidades. La fórmula de cálculo es: $\frac{(a)}{(c)} * 100 = (e)$

(*) Promedio simple de la tasa de reclamos respecto al número de siniestros, sólo se consideran aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas igual o superiores a cien unidades durante el período.

1. Mediante Resolución N°457 del 12/12/2012 de esta Superintendencia se aprobó el cambio de nombre de **Chartis Chile Compañía de Seguros Generales S.A.** a **AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.**
2. Mediante resolución exenta N°188 de 24/04/2012 la Superintendencia autoriza la existencia y aprueba los estatutos de la sociedad anónima denominada Assurant Chile Compañía de Seguros Generales S.A..
3. Mediante resolución exenta N°548 de 12/10/2011 la Superintendencia autoriza la existencia y aprueba los estatutos de la sociedad anónima denominada QBE Chile Seguros Generales S.A..

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2012
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012

Cuadro VI

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respecto N° Siniestros (e)
	N°	%	(N°)	(%)	
	(a)	(b)	(c)	(d)	
ACE	88	4,15	977	0,01	9,007
ASEGURADORA MAGALLANES (1)	0	0,00	0	0,00	0,000
BANCHILE	71	3,34	14.491	0,12	0,490
BBVA	14	0,66	4.593	0,04	0,305
BCI	81	3,82	378.829	3,26	0,021
BICE VIDA	102	4,80	1.565.650	13,48	0,007
BNP PARIBAS CARDIF	157	7,40	10.156	0,09	1,546
CÁMARA	5	0,24	504.530	4,34	0,001
CHILENA CONSOLIDADA	144	6,78	589.717	5,08	0,024
CLC	35	1,65	6.767	0,06	0,517
CN LIFE	8	0,38	2.410	0,02	0,332
CONSORCIO NACIONAL	123	5,79	164.121	1,41	0,075
CORPSEGUROS	28	1,32	493	0,00	5,680
CORPVIDA	63	2,97	66.366	0,57	0,095
CRUZ DEL SUR	118	5,56	570.567	4,91	0,021
EUROAMERICA	52	2,45	332.974	2,87	0,016
HUELEN	0	0,00	70	0,00	0,000
ITAU	1	0,05	4.753	0,04	0,021
MAPFRE	18	0,85	4.954	0,04	0,363
METLIFE	468	22,04	2.411.162	20,76	0,019
MUTUAL DE SEGUROS	19	0,89	2.473	0,02	0,768
MUTUAL DEL EJERCITO Y AVIACION	6	0,28	982	0,01	0,611
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	4	0,19	2.456.717	21,15	0,0002
OHIO NATIONAL	62	2,92	44.840	0,39	0,138
PENTA	33	1,55	4.531	0,04	0,728
PRINCIPAL	21	0,99	2.583	0,02	0,813
RENTA NACIONAL	10	0,47	2.809	0,02	0,356
RIGEL SEGUROS DE VIDA	0	0,00	4.341	0,04	0,000
SECURITY PREVISION	80	3,77	1.018.483	8,77	0,008
SURA	128	6,03	1.433.050	12,34	0,009
ZURICH SANTANDER	184	8,67	10.266	0,09	1,792
TOTALES	2.123	100	11.614.655	100	0.85(*)

Notas Seguros de Vida:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.
- (c) Número de Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representan los Siniestros y Rentas contratadas de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada cien Siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas menor a cien unidades. La fórmula de cálculo es:
$$\frac{(a)}{(c)} * 100 = (e)$$
- (*) Promedio simple de la tasa de reclamos respecto al número de siniestros, sólo se consideran aquellas aseguradoras con Número de Siniestros y Rentas igual o superiores a cien unidades durante el período.

1. Mediante resolución exenta N°191 de 25/04/2012 la Superintendencia autoriza la existencia y aprueba los estatutos de la sociedad anónima denominada Aseguradora Magallanes de Vida S.A.

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012

Cuadro VII

Reclamos de Compañías de Seguros Generales por Tipo de Seguros		
Tipo	Total Anual	% sobre el Total
Vehículos Motorizados	1.784	52,72%
Cesantía	481	14,21%
Incendio	437	12,91%
Otros Seguros	236	6,97%
SOAP	186	5,50%
Robo	153	4,52%
Accidentes Personales	36	1,06%
Agrícola	28	0,83%
Responsabilidad Civil (No VM)	16	0,47%
Asistencia	8	0,24%
Transporte	7	0,21%
Multiriesgo	6	0,18%
Garantía y Fidelidad	6	0,18%
Total General	3.384	100%

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012

Cuadro VIII

Reclamos de Compañías de Seguros de Vida por Tipo de Seguros		
Tipo	Total Anual	% sobre el Total
Salud	771	36,32%
Vida	566	26,66%
Desgravamen	225	10,60%
Renta Vitalicia	181	8,53%
Invalidez	171	8,05%
Otros Seguros	104	4,90%
Ahorro Previsional Voluntario	47	2,21%
Accidentes Personales	44	2,07%
Protección Familiar	12	0,57%
SOAP	2	0,09%
Total General	2.123	100%

PARTICIPACIÓN DE LOS RECLAMOS SEGÚN TIPOS DE SEGUROS Y MATERIAS RECLAMADAS

Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012

SEGUROS GENERALES

Cuadro IX

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS							
	Vehículos Motorizados (A)	Cesantía e Incap. Temporal	Incendio y Riesgos Adicionales	Otros Seguros	SOAP	Robo (Excl. Vehículos)	Accidentes Personales	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	1.639	454	391	228	174	141	31	3058
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	103	25	32	53	7	11	5	236
Otros (3)	42	2	14	26	5	1	0	90
Total general	1.784	481	437	307	186	153	36	3.384

NOTAS

- (1) Comprende las siguientes materias: Pago de Indemnización, Cobertura y Exclusiones, Vigencia - Terminación, Obligaciones del Asegurado, Pago de Prima y liquidación de siniestro.
- (2) Comprende las siguientes materias: Comercialización o Venta y Propuesta - Perfeccionamiento de las Pólizas de Seguros.
- (3) Otras materias no clasificables.

SEGUROS DE VIDA

Cuadro X

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS								
	Salud	Vida	Desgravamen	Rentas Vitalicias	Incapacidad o Invalidez	Otros Seguros	Accidentes Personales	Protección Familiar	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	697	426	190	0	164	87	37	8	1.609
Rentas Vitalicias (2)	0	0	0	181	0	0	0	0	181
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	42	75	27	0	1	22	3	3	173
Otros (4)	32	65	8	0	6	44	4	1	160
Total General	771	566	225	181	171	153	44	12	2.123

NOTAS

- (1) Comprende las siguientes materias: Pago de Indemnización, Cobertura y Exclusiones, Vigencia - Terminación, Obligaciones del Asegurado, Pago de Prima y liquidación de siniestro.
- (2) Comprende las siguientes materias: Beneficiarios de Pensión de Supervivencia, Intermediación de R.V, Ajustes de Montos de Pensión, Cotización, Pago de Pensión, Garantía Estatal, Bono de Reconocimiento, entre otras.
- (3) Comprende las siguientes materias: Comercialización o Venta y Propuesta - Perfeccionamiento de las Pólizas de Seguros.
- (4) Otras materias no clasificables.

C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)

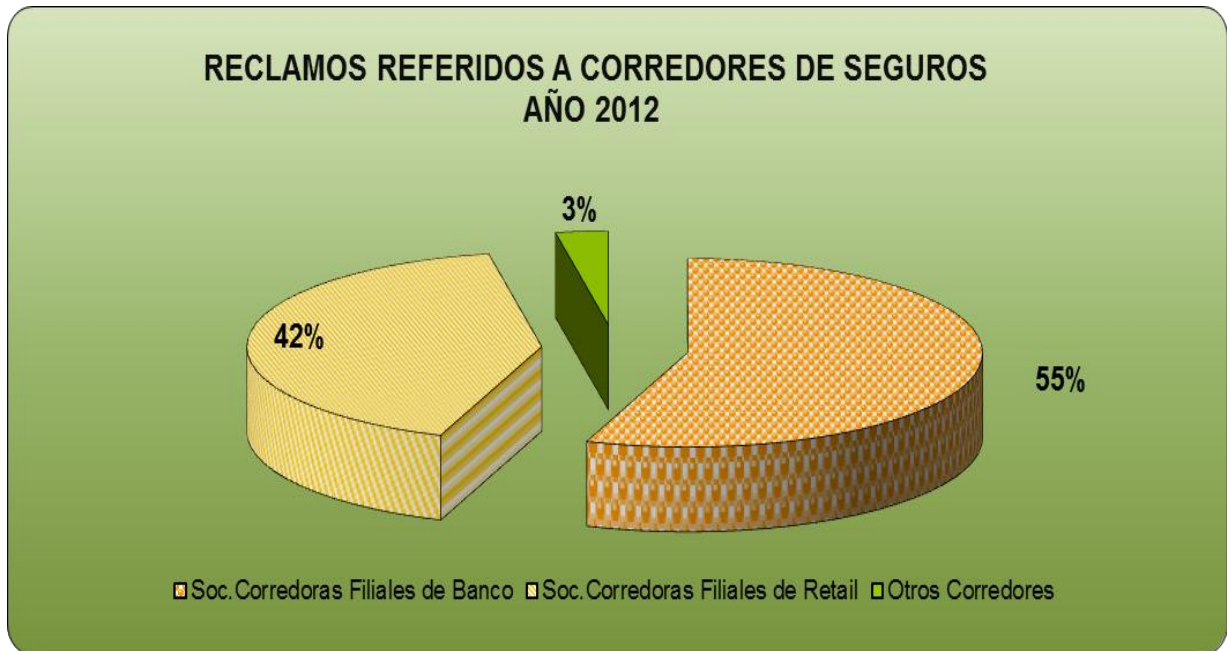
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012

Cuadro I

Tipo Corredor	Reclamos desde el 01.01.2012 al 31.12.2012	
	Total Anual	% sobre el total
Soc. Corredoras Filiales de Banco	1.000	55%
Soc. Corredoras Filiales de Retail	748	42%
Otros Corredores	52	3%
Total Corredores	1.800	100%

(*) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.

Cuadro II



INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA
RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS AÑO 2012
Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012

Cuadro III

SOC.CORREDORAS FILIALES DE RETAIL Y BANCOS	Reclamos		Prima Intermediada (M\$) (c)	Tasa reclamos respecto Prima Intermediada (d)
	N° (a)	% (b)		
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	16	0,92	10.469.675	1,53
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	91	5,21	152.937.460	0,60
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	600	34,32	142.818.976	4,20
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	21	1,20	22.184.780	0,95
BANPARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	13	0,74	4.462.384	2,91
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	2	0,11	10.630.756	0,19
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	15	0,86	77.722.055	0,19
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	39	2,23	145.603.051	0,27
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	0	0,00	10.883.215	0,00
CENCOSUD CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS LIMITADA	109	6,24	68.046.872	1,60
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	16	0,92	45.640.418	0,35
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	136	7,78	25.170.627	5,40
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	142	8,12	36.010.272	3,94
CORREDORES DE SEGUROS TRICOT LIMITADA (1)	0	0,00	170.715	0,00
ITAU CHILE CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	1	0,06	22.982.469	0,04
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	42	2,40	4.964.405	8,46
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	163	9,32	229.640.490	0,71
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	39	2,23	45.695.241	0,85
SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA	303	17,33	119.430.560	2,54
TOTALES	1.748	100	1.175.464.421	2,04

Notas Corredores:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos al corredor, respecto del total recibido en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado.
- (c) Monto en miles de pesos de la Prima Intermediada informada por el corredor en FECU del período.
- (d) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia en miles de pesos de Prima Intermediada del corredor. Este índice no se calcula para aquellos corredores con Prima Intermediada menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es: **(a) *1000000= (d)**

(c)

(*) Promedio de la tasa de reclamos respecto a Prima Intermediada, sólo se consideran aquellos Corredores con Prima Intermediada igual o superior a mil millones de pesos durante el período.

(1) Corredora Tricot, Inscrita 20 de febrero de 2012, inscripción N° 7094.

**D) PRESENTACIONES RESUELTAS CLASIFICADAS SEGÚN
SU FORMA DE TERMINACIÓN**

Período: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012

El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el período correspondieron al 37% del total.

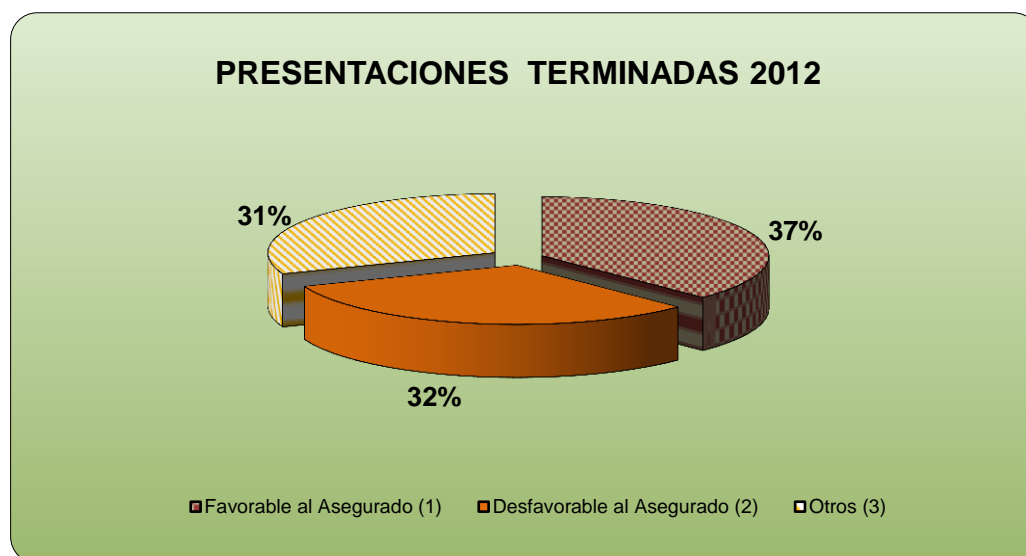
Cuadro I

Tipo Término	Presentaciones Terminadas desde el 01.01.2012 al 31.12.2012	
	Total Presentaciones Terminadas 2012	%sobre el Total
Favorable al Asegurado (1)	3.038	37%
Desfavorable al Asegurado (2)	2.569	32%
Otros (3)	2.498	31%
Total	8.105(*)	100%

- (1) Casos en que la materia reclamada fue acogida o solucionada.
 (2) Casos en los que la materia reclamada no fue acogida, principalmente por que las razones que motivaron el reclamo no eran aplicables según las condiciones del contrato y/o ser necesaria resolución judicial.
 (3) Casos no incluidos en las categorías anteriores y que comprenden:
- Casos parcialmente acogidos/ no acogidos.
 - Casos con antecedentes insuficientes.
 - Casos que requieren del cumplimiento de trámites o condiciones especiales por parte de los reclamantes.
 - Otros casos.

(*) El total de las presentaciones terminadas en el período considera las presentaciones ingresadas y terminadas durante el año 2012 y las ingresadas en el período anterior cuyo término fue durante el año.

Cuadro II



Nota: Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante el año 2012, en función del resultado de las mismas.